

**PERANAN PELAYANAN *TOUR LEADER* DI BIRO  
PERJALANAN WISATA CV. BUMI KENTINGAN  
*TOUR AND TRAVEL* SURAKARTA**



**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli  
Madya Pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh:**

**Firman Febrian**

**C9410010**

**DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2013**

*commit to user*

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

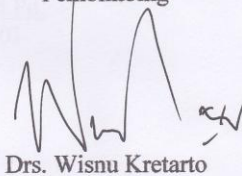
Judul Laporan Tugas Akhir: **PERANAN PELAYANAN *TOUR LEADER* DI  
BIRO PERJALANAN WISATA CV.  
BUMI KENTINGAN *TOUR AND*  
*TRAVEL* SURAKARTA**

Nama Mahasiswa : FIRMAN FEBRIAN

NIM : C9410010

Telah disetujui pembimbing pada tanggal

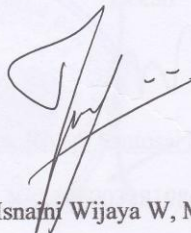
Pembimbing



Drs. Wisnu Kretarto

Mengetahui

Ketua Program D III UPW



Dra. Isnaini Wijaya W, M.Pd

NIP.195905091985032001

*commit to user*

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN**

Judul Laporan Tugas Akhir : **PERANAN PELAYANAN *TOUR LEADER* DI  
BIRO PERJALANAN WISATA CV. BUMI  
KENTINGAN *TOUR AND TRAVEL*  
SURAKARTA**

Nama Mahasiswa : FIRMAN FEBRIAN  
NIM : C9410010  
Tanggal Ujian : 29 Juli 2013

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR  
D III USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS SASTRA DAN  
SENI RUPA UNIVERSITA SEBELAS MARET SURAKARTA

Drs. Suharyana, M.Pd.  
NIP. 195801131986031002  
Ketua

(.....)

Dra. Isnaini Wijaya W, M.Pd.  
NIP. 195905091985032001  
Sekretaris

(.....)

Drs. Wisnu Kretarto  
Penguji Utama

(.....)

Deria Adi W, S.St, M.Sc.  
NIP. 1983051320130201  
Penguji Pembantu

(.....)

Surakarta, Juli 2013

Dekan



Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D

NIP. 196003281986011001

*commit to user*

## MOTTO

- *Berfikir positif salah satu cara untuk memperbaiki keadaan.*
- *Optimisme meringankan beban hidup.*
- *Segala sesuatu harus diawali dengan niat dan doa, dijalankan dengan usaha dan mensyukuri hasilnya.*



*commit to user*

## PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

Bapak, ibu dan adik serta semua keluarga  
tercinta yang selalu mendoakan dan  
memberikan dukunganya selama ini.



*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat-syarat guna meraih gelar Ahli Madya pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Demikian pula adanya bimbingan bantuan dari berbagai pihak, maka laporan tugas akhir ini tidak mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Riyadi Santoso, M.Ed, Ph.d selaku Dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa UNS.
2. Dra. Hj. Isnaini W W, M.Pd selaku ketua Program D III UPW FSSR UNS.
3. Drs. Suharyana M.Pd. Selaku sekretaris Program D III UPW FSSR UNS dan pembimbing akademik selama 3 tahun.
4. Drs. Wisnu Kretarto selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, kesabaran dan pengarahan dalam penyusunan laporan ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program D III Usaha Perjalanan Wisata.

*commit to user*



6. Lab. Tour D III UPW FSSR UNS.
7. Bapak, ibu serta adik dan semua keluarga yang sudah memberi motivasi agar penulisan laporan ini selesai.
8. Sahabat dan teman belajar seangkatan di D III UPW FSSR UNS tanpa kecuali.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga bisa menyelesaikan penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan laporan ini.

Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya penulis dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, Juli 2013

Penulis

## ABSTRAK

**FIRMAN FEBRIAN, C9410010.2013. PERANAN PELAYANAN TOUR LEADER DI BIRO PERJALANAN WISATA CV. BUMI KENTINGAN TOUR AND TRAVEL SURAKARTA.** Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta .

Penyusunan penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk menjawab persoalan yang dipertanyakan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui peranan pelayanan *tour leader* dalam perjalanan wisata, kendala apa saja yang dihadapi *tour leader* dalam perjalanan wisata serta bagaimana cara meningkatkan sumber daya manusia *tour leader* agar dapat mengantisipasi dan mencari solusi alternatif mengenai kendala selama perjalanan wisata yang timbul di CV. Bumi Kentingan *Tour and Travel*.

Penulisan laporan ini disajikan secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran informasi yang berhubungan dengan peran pelayanan *tour leader* dalam perjalanan wisata. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi partisipasi, wawancara, studi pustaka dan studi dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pelayanan *tour leader* sangat penting dalam perjalanan wisata karena dalam perjalanan sering muncul kendala untuk itu *tour leader* mampu meminimalisasi dan mengatasi kendala serta cara meningkatkan sumber daya manusia *tour leader* agar mampu mencari solusi alternatif mengenai kendala yang timbul dalam perjalanan wisata.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwasanya peran *tour leader* sebagai wakil dari biro perjalanan wisata yang akan berinteraksi dengan wisatawan selama perjalanan wisata mampu memberikan pelayanan, kenyamanan, kenangan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....                                       | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN .....                                    | iii  |
| HALAMAN MOTTO .....   | iv   |
| PERSEMBAHAN .....   | v    |
| KATA PENGANTAR .....  | vi   |
| ABSTRAK .....   | viii |
| DAFTAR ISI.....   | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xi   |
| BAB I      PENDAHULUAN .....  | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....   | 4    |
| C. Tujuan Penelitian .....  | 4    |
| D. Manfaat Penelitian .....   | 5    |
| E. Kajian Pustaka.....  | 6    |
| F. Metode Penelitian.....   | 10   |
| G. Sistematika Penulisan .....  | 13   |
| BAB II      GAMBARAN UMUM CV. BUMI KENTINGAN <i>TOUR AND TRAVEL</i> ..... | 14   |
| A. Sejarah Berdirinya CV. Bumi Kentingan <i>Tour and Travel</i> .....     | 14   |
| B. Visi dan Misi.....   | 15   |

*commit to user*

|   |           |
|---|-----------|
| C. Maksud dan Tujuan Perusahaan.....  | 16        |
| D. Target Sasaran dan Manfaat.....  | 17        |
| E. Ruang Lingkup Kerja.....   | 19        |
| F. Kerja Sama dengan Industri Pariwisata .....  | 20        |
| G. Management dan Program Kerja .....   | 22        |
| <b>BAB III PERANAN PELAYANAN <i>TOUR LEADER</i> DI BIRO<br/>PERJALANAN WISATA CV. BUMI KENTINGAN <i>TOUR AND<br/>TRAVEL</i> .....</b> | <b>29</b> |
| A. Pentingnya Peran TL dalam Perjalanan Wisata di CV. Bumi<br>Kentingan <i>Tour and Travel</i> .....                                  | 29        |
| B. Kendala-Kendala yang Dihadapi TL dalam Perjalanan Wisata...52  | 52        |
| C. Solusi Alternatif Mengenai Kendala-Kendala dalam Perjalanan<br>Wisata.....   | 59        |
| <b>BAB IV PENUTUP.....</b>  | <b>63</b> |
| A. Kesimpulan .....   | 63        |
| B. Saran.....   | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>66</b> |
| A. Sumber Buku.....   | 66        |
| B. Sumber Internet.....   | 66        |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>68</b> |

## DAFTAR LAMPIRAN

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Lampiran | I. Data Informan .....  | 69 |
| Lampiran | II. Pelatihan dari Pemerintah Kota Surakarta dan ASITA DPC<br>SURAKARTA ..... | 70 |
| Lampiran | III. Sertifikat Kompetensi .....  | 71 |
| Lampiran | IV. Dokumen Perjalanan .....  | 72 |
| Lampiran | V. Peran Pelayanan <i>Tour Leader</i> .....                                   | 77 |

